KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
SEKRETARIAT JENDERAL
LEMBAGA PENGELOLA DANA PENDIDIKAN

SURAT EDARAN
NOMOR SE-1/LPDP/2023

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN PUBLIK YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN LEMBAGA PENGELOLA DANA PENDIDIKAN

A. Umum

Dalam rangka melaksanakan kegiatan pelayanan publik yang prima sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan Nomor KEP-49/SJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan, perlu menetapkan Surat Edaran yang mengatur mengenai pemberian kompensasi bagi penerima layanan publik Lembaga Pengelola Dana Pendidikan (LPDP) yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Surat Edaran ini dimaksudkan sebagai panduan dalam pemberian kompensasi kepada penerima layanan publik yang menerima layanan LPDP tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di LPDP.
2. Surat Edaran ini bertujuan untuk:
   a. memastikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan Publik LPDP;
   b. meningkatkan motivasi dan kedisiplinan kerja petugas penyelenggara pelayanan publik; dan
   c. menjamin terpenuhinya hak, keadilan, dan kepuasan bagi penerima layanan publik.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari Surat Edaran ini adalah kriteria pemberian kompensasi dan tata cara pengajuan apabila pemberian layanan publik di lingkungan LPDP tidak sesuai dengan Standar/Prosedur Pelayanan Publik LPDP.

D. Dasar

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 47/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pengelola Dana Pendidikan.
4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan.

5. Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan Nomor KEP-49/SJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan.
6. Peraturan Direktur Utama LPDP Nomor PER-1/LPDP/2023 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pejabat Pegawai dan Tenaga Kontrak Profesional di Lingkungan LPDP.

E. Ketentuan

1. Dalam rangka pemberian layanan publik, Direktur/Kepala Divisi/Kepala Subdivisi diharapkan untuk:
   a. melakukan pembinaan kepada seluruh pegawai di lingkungannya masing-masing terkait pemahaman mengenai layanan dan tata cara pemberian layanan yang berlaku di LPDP;
   b. memberikan pelayanan publik LPDP dengan sebaik-baiknya sesuai dengan *Service Level Agreement* (SLA) dan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan;
   c. memberikan jaminan pelaksanaan yang prima kepada masyarakat yang dituangkan melalui maklumat yang berbunyi “seluruh penerima layanan LPDP) yang mendapatkan layanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan akan mendapatkan kompensasi dalam bentuk permintaan maaf, sedangkan kepada pemberi layanan akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”;
   d. melakukan sosialisasi dan publikasi atas Standar Pelayanan Publik yang ada di lingkungannya kepada masyarakat penerima layanan publik; dan
   e. mempublikasikan Surat Edaran ini melalui media yang dapat dijangkau oleh penerima layanan melalui media *website* dan/atau *offline*.

2. Kriteria
   a. Kompensasi dapat diberikan kepada penerima layanan yang menerima layanan publik tidak sesuai dengan indicator yang tercantum dalam *Service Level Agreement* (SLA) dan *Standard Operating Procedur* (SOP) LPDP yang telah ditetapkan;
   b. Kompensasi diberikan berdasarkan pengaduan yang diajukan oleh penerima layanan; dan
   c. Pemberian kompensasi dapat dilakukan oleh masing-masing unit kerja pemberi layanan.

3. Tata Cara
   a. Penerima layanan yang menerima layanan publik tidak sesuai, dapat menyampaikan pengaduan mengenai layanan publik yang diterimanya melalui media pengaduan tiket bantuan LPDP: https://bantuan.lpdp.kemenkeu.go.id/;
   b. Penerima layanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf a, melengkapi pengaduannya dengan bukti ketidaksesuaian mengenai layanan yang diterimanya;
   c. Pejabat yang berwenang harus menindaklanjuti informasi atas pengaduan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan memeriksa kebenaran dari pengaduan yang disampaikan sesuai dengan SOP pengaduan yang berlaku;
   d. Berdasarkan hasil tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada huruf c, pejabat yang berwenang menjawab pengaduan yang disampaikan, apakah diterima atau tidak dan diberikan kompensasi atau tidak sesuai dengan tugas fungsinya;

e. Pejabat yang berwenang (Kepala Divisi/Kepala Subdivisi) dari pemberi layanan yang diadukan memberikan kompensasi dalam bentuk permintaan maaf kepada penerima layanan melalui tiket bantuan LPDP di https://bantuan.lpdp.kemenkeu.go.id/ jika penerima layanan mengadukan dengan tiket bantuan.

F. Penutup

Demikian Surat Edaran ini dibuat, untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 14 Februari 2023
Plt. Direktur Utama
Lembaga Pengelola Dana Pendidikan

Ditandatangani secara elektronik
ANDIN HADIYANTO